

# **KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN IGD DI RUMKITAL Dr. RAMELAN KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR**

**Vriezka Mutiara Arini**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[kaorurin94@gmail.com](mailto:kaorurin94@gmail.com)

**Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

## **Abstrak**

Salah satu indikator kesejahteraan masyarakat adalah kesehatan masyarakat. Kesehatan mempunyai fungsi mendasar, karena apabila kesehatan terganggu maka indikator masyarakat yang lain, seperti ekonomi dan pendidikan, akan terganggu dan sulit untuk dipenuhi. Harapan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya salah satunya diwujudkan dengan adanya penelitian di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya. Dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan IGD di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia serta pengendalian dengan teknik Incidental Sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan pada BAB IV maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumkital Dr. Ramelan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dilihat dari perolehan presentase sebesar 83,28% yang berada pada interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan. Peneliti menggunakan variabel tunggal dalam penelitian ini, yaitu variabel kepuasan masyarakat. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, peneliti menggunakan Sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014. Adapun perolehan presentase sembilan indikator tersebut yaitu indikator persyaratan sebesar 87%, indikator prosedur sebesar 80,83%, indikator waktu sebesar 80,52%, indikator biaya/tarif sebesar 88,54%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 81,04%, indikator kompetensi pelaksanaan sebesar 84,22%, indikator perilaku pelaksana sebesar 83,68%, indikator maklumat pelayanan sebesar 82,81%, dan indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 82,92%.

**Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kepuasan Pelayanan, IGD Rumkital Dr. Ramelan**

## **Abstract**

One indicator of community welfare is public health. Health has a fundamental function, because if health is disrupted then other indicators of society, such as economy and education, will be disrupted and difficult to meet. Hope from Surabaya City Health Office one of them is realized with the existence of research in Emergency Department of Naval Hospital Dr. Ramelan Surabaya. The purpose of this study is to measure Patient Satisfaction of IGD Service at Dr. Rumkital. Ramelan Surabaya City East Java Province. The type of research used in this research is descriptive research with quantitative approach. While the focus of his research using the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucracy Reform Republic of Indonesia number 16 of 2014 on guidelines of Public Satisfaction Survey on Public Service Provision of the Republic of Indonesia and controlling with Incidental Sampling technique. Data analysis techniques in this study using an interactive data model analysis consisting of data collection, presentation of data and conclusions through interviews, observations, and questionnaires. The results of this study indicate that based on the results of data presentation and discussion in chapter IV, the researchers draw the conclusion that Patient Satisfaction on Service at Emergency Rumkital Dr. Ramelan, Surabaya City, East Java Province stated very satisfactory. It is seen from the acquisition percentage of 83.28% which is in the interval of 83% -100% with the category is very satisfactory. Researcher use single variable in this research, that is variable of society satisfaction. To

measure society satisfaction, researcher use Nine indicator of public satisfaction which is stated in decision of Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform number 16 year 2014. The result of percentage of nine indicator is requirement indicator equal to 87%, 80.83% indicator, 80.52% time indicator, 88.54% cost / tariff indicator, 81.04% service specification indicator, 84.22% implementation competency indicator, implementing behavior of 83.68%, indicator of service announcement of 82.81%, and indicator of complaint handling, suggestions, and enter of 82.92%

**Keywords: Patient Satisfaction, Service Satisfaction, Rumkital IGD Ramelan**

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kesatuan yang dikenal memiliki jumlah penduduk lebih dari 262 juta jiwa. Jumlah penduduk yang terbilang cukup banyak menyebabkan kebutuhan penduduk yang semakin meningkat. Kebutuhan penduduk yang beragam membuat pemerintah menyediakan jasa pelayanan untuk menyelesaikan masalah kebutuhan masyarakat. Pemberi jasa layanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan pengguna layanan publik. Pemerintah menyusun aturan mengenai pedoman pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah didalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Harapan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya salah satunya diwujudkan melalui Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya. Sebagaimana dikutip dalam website resmi Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Ramelan yaitu *rsalramelansby.id*, selain buka 24 jam, pasien RSAL juga ditangani oleh tenaga medis yang berpengalaman di bidangnya dengan dilengkapi sarana dan prasarana kegawatdaruratan yang memadai sehingga diharapkan dapat meminimalisir resiko buruk pada pasien. Fasilitas yang tersedia di IGD RSAL dr. Ramelan dirancang dalam satu lokasi dengan pemeriksaan penunjang laboratorium, radiologi dan depo farmasi, layanan *ambulance* serta dilengkapi *helipad* untuk evakuasi medis udara. Pada tanggal 2 Mei 2014 RSAL dr. Ramelan telah mengikuti akreditasi penuh dengan hasil Lulus Paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) sesuai dengan SK No. KARS-SET/37/V/2014. Akreditasi paripurna merupakan suatu hasil penilaian dari survey yang dilakukan oleh para pengurus KARS mengenai suatu rumah sakit dan hal tersebut dilihat dari terpenuhinya lima belas kriteria utama yang harus terpenuhi meliputi Sasaran Keselamatan Pasien (SKP), Hak Pasien dan Keluarga (HPK), Pendidikan Pasien dan Keluarga (PPK), Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), *Millenium Development Goal's* (MDG), Akses Pelayanan dan Kontinuitas Pelayanan (APK), Asesmen Pasien (AP), Pelayanan Pasien (PP), Pelayanan Anestesi dan Bedah (PAB), Manajemen Penggunaan Obat (MPO),

Manajemen Komunikasi dan Informasi (MKI), Kualifikasi dan Pendidikan Staf (KPS), Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI), Tata Kelola Kepemimpinan dan Pengarahan (TKP), serta Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK). Hal tersebut semakin membuat peneliti ingin mengambil lokasi penelitian di RSAL dr. Ramelan. Dengan akreditasi yang paripurna, tentunya pelayanan yang disajikan harusnya lebih baik dari rumah sakit pada umumnya. Selain itu IGD Rumkital Dr. Ramelan pernah juga menjuarai lomba (CPR) tingkat Jawa Timur Tahun 2014. CPR atau Cardiopulmonary Resuscitation adalah usaha untuk mengembalikan fungsi pernafasan dan fungsi sirkulasi serta penanganan akibat terhentinya fungsi atau denyut jantung pada orang yang mengalami kegagalan total. Hal tersebut yang membuat peneliti ingin meneliti lebih jauh mengenai IGD di rumah sakit tersebut mengenai ada atau tidaknya masalah-masalah yang seharusnya dapat dihindari. Adanya dampak yang baik atau buruk dengan adanya pelayanan IGD dengan akreditasi yang paripurna pada kepuasan pasien RSAL dr. Ramelan tersebut.

Fenomena kepuasan masyarakat (pasien) terhadap suatu layanan publik ini menarik untuk diteliti. Dinamika yang baru sebagai tuntutan keefisienan yang hidup masyarakat saat ini yang lebih mementingkan keefektifan, keefisienan, serta kepuasan terhadap segala hal terkait dengan pelayanan publik, salah satunya dibidang kesehatan, yang mana faktor kesehatan sering terdengar sebagai indikator kesejahteraan masyarakat yang dirasa paling penting. Sehubungan dengan hal tersebut, kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan di bidang kesehatan merupakan suatu hal yang tidak boleh dilupakan oleh suatu penyelenggara pelayanan di bidang kesehatan, sehingga peneliti tertarik mengangkat judul **Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan IGD di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah "Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur?"

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang menurut Sugiyono (2012:23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif

digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Instalasi gawat Darurat di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

1. **Populasi**

Populasi (Sugiyono, 2012:61) adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pendapat di atas maka peneliti mengambil populasi masyarakat yang pernah menjadi pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya selama tiga bulan.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Populasi**

Periode (Bulan)	Jumlah Pasien (Orang)
Desember 2017	3.018
Januari 2018	2.372
Pebruari 2018	2.379
<b>Jumlah</b>	<b>7.769</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>2.590</b>

Sumber: RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya, 2017

Berdasarkan data yang diperoleh maka dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah sebanyak 2.590 pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya.

1. **Sampel**

Sampel (Sugiyono, 2012:116) adalah “sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pada penelitian ini tidak semua populasi dijadikan sampel karena keterbatasan waktu, tenaga, dan lain-lain. Dalam menentukan jumlah dan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2003:27) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih sampai dapat ditoleransi yaitu 10%

Sehingga dapat dirumuskan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2.590}{1 + 2.590(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2590}{1 + 25,90}$$

$$n = 96,28 = 96 \text{ pasien}$$

Jadi dapat diketahui dari hasil perhitungan diatas bahwa sampel yang akan diambil yaitu sebesar 96 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik sampling incidental. Teknik *Sampling incidental* menurut Sugiono (2012:85) adalah:

“Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.”

a. Teknik Pengumpulan Data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Dari primer diperoleh dari hasil angket, wawancara, dan observasi selama penelitian berlangsung.

1) Wawancara

Esterberg dalam (Sugiyono, 2010:72), mendefinisikan interview sebagai “a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint contruction of meaning about the a particular topic” (Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide untuk suatu topik tertentu).

2) Observasi

Teknik observasi adalah pengamatan langsung kepada obyek yang akan diteliti (Gorrys Keraf, 2001:116). Teknik ini penulis lakukan dengan cara meninjau langsung bidang pelayanan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

3) Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan daftar pertanyaan secara tertulis. Menurut Sigiyono (2012:162):

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

b. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:147) Analisis data adalah:

“Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden., menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan”.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian menurut Sugiyono (2012:147), yaitu :

1. Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Statistik Inferensial

Teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random.

Sedangkan teknik analisis yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam hal ini peneliti ingin mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul terkait dengan kepuasan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan pasien di IGD Rumkital dr. Ramelan memperoleh

presentase sebesar 87% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan pelayanan kesehatan merasa sangat puas dengan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas medis rumkital IGD Dr Ramelan terkait persyaratan untuk mendapat kemudahan untuk menjalankan persyaratan administratif dan teknis.

2. Prosedur

Indikator prosedur dalam kepuasan pelayanan di IGD Rumkital Dr Ramelan memperoleh presentase sebesar 80,83% dengan kriteria penilaian memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pasien yang melakukan kegiatan pelayanan kesehatan merasa puas dengan keterbukaan informasi terkait Standar Operasional Prosedur (SOP). Perolehan presentase 80,83% dengan kategori tidak begitu tinggi. Hasil obeservasi lapangan dan wawancara dengan salah satu petugas kesehatan ditemukan bahwa salah satu penyebab indikator prosedur mendapat presentase rendah karena pengetahuan pasien mengenai standar prosedur operasional (SPO) dari segi pendaftaran, pelayanan, dan penanganan pengaduan dirasa kurang. Oleh karena itu indikator prosedur dinyatakan memuaskan karena hasil presentasenya.

3. Waktu

Indikator waktu dalam kepuasan pelayanan kesehatan di IGD di Rumkital Dr. Ramelan memperoleh presentase sebesar 80,52% dengan kriteria penilaian memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa pelayanan kesehatan yang melakukan kegiatan pelayanan merasa puas dengan keterbukaan waktu dalam menyelesaikan pelayanan dan ketepatan waktu yang diberikan petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan pelayanan IGD Rumkital Dr. Ramelan selalu menyelesaikan pelayanan dalam waktu 1x24 jam. Hal tersebut sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Sedarmayanti (2009:253) dalam salah satu indikator kepuasan pelayanan yaitu Responsiveness (pertanggungjawaban), yaitu kesadaran untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat. Oleh sebab itu indikator waktu dinyatakan memuaskan.

4. Biaya/ Tarif

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan pengguna jasa kesehatan di Rumkital Dr. Ramelan

- memperoleh presentase sebesar 88,54% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa pelayanan yang melakukan pelayanan di IGD merasa puas dengan biaya yang ditetapkan oleh petugas IGD Rumkital Dr. Ramelan. Indikator ini memiliki tingkat presentase paling tinggi diantara indikator-indikator yang lain dikarenakan berdasar observasi selama penelitian ada pengguna jasa yang merasa puas. Dari wawancara dengan pihak IGD diketahui bahwa tidak sembarangan dalam menetapkan biaya. Beberapa dari responden bahkan sangat terbantu karena mereka menggunakan fasilitas BPJS yang terbilang mudah dalam hal pengurusannya. Oleh sebab itu indikator biaya/tarif dinyatakan sangat memuaskan.
5. Spesifikasi produk jenis pelayanan  
Indikator spesifikasi produk jenis pelayanan dalam kepuasan pengguna jasa kesehatan di IGD Rumkital Dr. Ramelan memperoleh presentase sebesar 81,04% dengan kriteria penilaian memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan pelayanan kesehatan merasa puas dengan ketepatan petugas kesehatan IGD Rumkital Dr. Ramelan dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu indikator spesifikasi produk jenis pelayanan dinyatakan memuaskan.
  6. Kompetensi pelaksana  
Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan pengguna jasa kesehatan di IGD Rumkital Dr. Ramelan memperoleh presentase sebesar 84,22% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan pelayanan kesehatan merasa sangat puas dengan tingkat pengetahuan, tingkat keahlian, tingkat keterampilan, dan tingkat pengalaman yang dimiliki oleh pegawai. Terkait perolehan presentase sangat memuaskan pada indikator kompetensi pelaksana didapa
  7. Perilaku pelaksana  
Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan pengguna layanan kesehatan di IGD Rumkital Dr. Ramelan memperoleh presentase sebesar 83,68% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan pelayanan kesehatan merasa sangat puas dengan ketanggapan, kesopanan, dan keramahan petugas kesehatan. Berdasar penelitian diketahui bahwa banyak pengguna jasa pelayanan kesehatan yang memuji keramahan petugas kesehatan. Oleh sebab itu indikator perilaku pelaksana dinyatakan sangat memuaskan.
  8. Maklumat pelayanan  
Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan pengguna jasa kesehatan di Rumkital Dr. Ramelan memperoleh presentase sebesar 82,81% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan pelayanan kesehatan merasa sangat puas dengan kesanggupan diri dan kepastian tanggung jawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Petugas kesehatan digaji untuk melakukan tugas dan melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik. Oleh sebab itu indikator maklumat pelayanan dinyatakan sangat memuaskan. hal tersebut juga dapat dikaji melalui pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama dewan perwakilan rakyat republik indonesia dan presiden republik indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersbut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)
  9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan  
Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kepuasan pengguna jasa

layanan kesehatan di Rumkital Dr. Ramelan memperoleh presentase sebesar 82,92% dengan kriteria penilaian sangat memuaskan. Hal ini menandakan bahwa pengguna jasa yang melakukan kegiatan layanan kesehatan merasa sangat puas dengan keterbukaan diri, responsifitas dan tata cara pelaksanaan pengaduan kepada petugas kesehatan dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan pengguna jasa. Berdasar observasi peneliti, petugas kesehatan sangat ramah dan tenang dalam melayani pengaduan pengguna jasa yang emosi. Dalam memberikan penjelasan selalu detail, mudah dipahami, dan tenang namun tegas sesuai aturan yang ada sehingga pengguna jasa yang mendapat penjelasan menjadi luluh. Oleh sebab itu indikator persyaratan dinyatakan sangat memuaskan. hal mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan diatur pula dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga mengatur mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan bagian dari sistem informasi pelayanan publik secara nasional yang dapat merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” dalam menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas kinerja pelayanan public. Mekanisme pengaduan masyarakat yang sejatinya merupakan salah satu bentuk pengawasan (kontrol sosial) dengan menyampaikan apa yang diketahui dan dirasakan oleh dirinya atau kelompoknya atas suatu masalah yang dihadapi, dilihat atau diamati, sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan, ketidakberesan atau penyimpangan dalam pelaksanaan oleh aparatur pemerintah.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan pada BAB IV maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumkital Dr. Ramelan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dilihat dari perolehan presentase sebesar 83,28% yang berada pada interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan.

Peneliti menggunakan variabel tunggal dalam penelitian ini, yaitu variabel kepuasan masyarakat. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, peneliti menggunakan Sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum

dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014. Adapun perolehan presentase sembilan indikator tersebut yaitu indikator persyaratan sebesar 87%, indikator prosedur sebesar 80,83%, indikator waktu sebesar 80,52%, indikator biaya/tarif sebesar 88,54%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 81,04%, indikator kompetensi pelaksanaan sebesar 84,22%, indikator perilaku pelaksana sebesar 83,68%, indikator maklumat pelayanan sebesar 82,81%, dan indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 82,92%.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan pengguna pelayanan kesehatan sudah berjalan baik sehingga peneliti menyarankan agar IGD Rumkital Dr. Ramelan mempertahankan pelayanan yang sudah dilaksanakan atau bisa berinovasi lebih baik lagi. Akan tetapi ada beberapa saran dari peneliti maupun saran yang disampaikan pengguna jasa melalui peneliti yang sifatnya membangun demi kenyamanan pengguna Pelayanan kesehatan kedepannya. Beberapa saran tersebut yaitu:

1. Sebaiknya Rumkital Dr. Ramelan mengadakan sosialisasi yang lebih sering atau pemasangan pengumuman terkait peraturan prosedur pelayanan.
2. Sebaiknya Rumkital Dr. Ramelan lebih teliti dalam menetapkan estimasi waktu tunggu pelayanan di IGD Rumkital Dr. Ramelan.
3. Sebaiknya Rumkital Dr. Ramelan mempertahankan mengenai indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dirasa perlu ditingkatkan lagi dikarenakan ketepatan dan kesesuaian pelayanan yang diberikan masih terdapat keluhan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.
4. Sebaiknya Rumkital Dr. Ramelan mempertahankan mengenai unsur kesanggupan diri dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat, unsur kepastian tanggung jawab dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat dirasa sudah cukup baik dikarenakan Rumkital Dr. Ramelan memiliki tenaga ahli yang berpengalaman dalam pelayanan kesehatan.
5. Sebaiknya Rumkital Dr. Ramelan mempertahankan tata cara pegaduan masukan dan sarannya karena dirasa sudah memenuhi tata cara pelaksanaan pengaduan dengan baik.

### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini di antaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing

- c. Dra. Meirinawati, M.AP, dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP selaku dosen penguji.
- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rizkita Fajaruddin, 2015, Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS Di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik
- Arikunto, Suharsimi, 2002, Manajemen Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul, 2009, Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah, Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. 1985, Quality counts in services too, Business Horizons, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52.
- Dinkes Surabaya. 2016. Instalasi Gawat Darurat (<http://dinkes.surabaya.go.id/portal/index.php>, diakses 9 September 2016)
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010)
- Efendi, 2009, Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat, Jakarta: Salemba Medika.
- Engel, J.F. et al, 1990, Customer Behavior, 6th ed. Chicago:the Dryden Press Chicago. 1990
- Irawan, Handi, 2009, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan. 2003. Indonesian Customer Satisfaction Jakarta : PT Alex Media Computindo
- Kepmenkes RI No. : HK.03.05/III/2461/2011
- Keputusan MenPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ([www.menpan.go.id/jdih/perundang-undangan/peraturan-pemerintah](http://www.menpan.go.id/jdih/perundang-undangan/peraturan-pemerintah), diakses 9 September 2016 ).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : KEP/25M.PAN/2/2004 Tanggal: 24 Pebruari 2004) tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip, 2007, Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1. Edisi Sembilan. Jakarta: PT Indeks.
- McKevitt, David, 1998. Managing Core Public Services. Massachusetts: Blackwell Publishers.
- Muninjaya, 2004. Manajemen Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007, Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruliaty (2016) melakukan penelitian dengan judul Community Satisfaction Index for Public Services at attallassang Public Health Center Takalar Regency
- Sedarmayanti, 2009, Pengembangan Kepribadian Pegawai. Penerbit Mandar Maju, Bandung
- Sinaga, May Lina Sari Dewi, 2013, Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Tingkat Loyalitas Pasien Di Poli Kebidanan Di RS Pertamina Jaya. Skripsi tidak diterbitkan. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012, Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D, Bandung: Alfabeta.
- Suroso, Jebul. 2011. Indeks Kepuasan Pasien Suatu Rumah Sakit Swasta Di Purwokerto, Purwokerto: Universitas Muhammadiyah.
- Tjiptono, Fandy, 2002, Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar. H, 2003. Evaluasi Kinerja Perusahaan. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wijono, D.1999, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Ekonisia.
- Wima Fajar Ramadhan, 2015, Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Bina Sehat Jember